

Jef Peeters (red.) 2010. *Een veerkrachtige samenleving. Sociaal werk en duurzame ontwikkeling*. Berchem: EPO.

8. Verbindend werken in de hulpverlening: bouwsteen voor een veerkrachtige samenleving

Tine Van Regenmortel en Jef Peeters

Empowerment wordt in de eco-sociale benadering als paradigmatische kern van het sociaal werk vooropgesteld. Het is een denk- en handelingskader met een specifieke en uitdagende kijk en bijhorende praktijk, gericht op sociale veranderingen. In hoofdstuk 5 werden de belangrijkste uitgangspunten ervan uiteengezet. We zoomen nu in op empowerment in het kader van psycho-sociale hulpverlening. Daardoor komt er een sterk accent liggen op het werken aan de veerkracht van individuen. Maar dat betekent niet dat we de eerdere nadruk op het politieke luik van empowerment minder relevant vinden, integendeel.

Empowerment werd in Vlaanderen geïntroduceerd in het brede welzijns- en armoedediscours (Van Regenmortel e.a. 2006; Driessens & Van Regenmortel 2006) en kent recenter ook vertalingen naar onder meer het activeringsdiscours (Steenkens e.a. 2009) en de vermaatschappelijking en cliëntenparticipatie in de geestelijke gezondheidszorg (Van Regenmortel 2009a). De prioritaire aandacht gaat daarbij naar kwetsbare burgers zoals mensen in armoede, mensen met een psychiatrische beperking, dak- en thuislozen. Veelal zijn de verbindingen van kwetsbare burgers met anderen en de samenleving gestoord, en niet zelden ook met zichzelf omwille van een laag zelfbeeld en gevoelens van machteloosheid. Empowerment erkent de aanwezigheid van fundamentele uitsluitingsmechanismen in een samenleving en focust op het herstel van verbindingen opdat iedereen aansluiting kan vinden en volwaardig kan participeren aan die samenleving. Centrale principes zijn daarbij: focussen op de eigen krachten van mensen, groepen en organisaties; appelleren op hun veerkracht; verbindingen maken tussen diverse groepen.

1. Empowerment in hulpverleningsperspectief

Hulpverlening in het sociaal werk is erop gericht de autonomie van mensen te vergroten. Empowerment gaat daarbij wel uit van een relationeel mensbeeld: autonomie wordt gezien als begrensd in en ondersteund door haar verbondenheid met anderen en de sa-

menleving. Het gaat om ‘interafhankelijkheid’: iedereen is afhankelijk van een bepaalde context en oefent ook invloed uit in die context. Door die relationele invulling wordt de mythe van onafhankelijkheid doorbroken. Bovendien houdt empowerment in dat men net door verbondenheid kan groeien in autonomie en sterker kan worden (Duyvendak in Paes 2008). De relatie van empowerment met sociale cohesie is daarmee gelegd.

Autonomie valt ook niet van buitenaf af te dwingen. Maakbaarheidambities zijn daarom een valkuil: empowerment kan niet ‘gegeven’ of opgelegd worden aan anderen, men kan anderen niet ‘empoweren’. Personen of groepen die verder staan in hun proces van empowerment kunnen wel de nodige condities, een faciliterend klimaat, creëren om empowerment te stimuleren bij personen of groepen die nog niet zo ver staan. ‘*To enable*’ of ‘mogelijk maken’ drukt dat treffend uit. ‘*Enabling niches*’ zijn omgevingen die mensen stimuleren en ondersteunen om te groeien in hun krachten, die uitnodigen tot zelfontplooiing.

We duiden de betekenis van empowerment nu verder vanuit een aantal actuele kernconcepten, gegroepeerd in drie begrippenparen: sociale inclusie en actief burgerschap; vermaatschappelijking en kwartiermaken; eigen kracht en gedeelde verantwoordelijkheid (Van Regenmortel 2008). Die vormen de achtergrond voor onze definitie van empowerment.

1.1. Sociale inclusie en actief burgerschap

Volwaardig burgerschap is de ultieme betrachting van empowerment. Iedereen moet op een volwaardige manier kunnen deelnemen aan de samenleving in functie van een hoge levenskwaliteit. Ook waar we vandaag vaak spreken over ‘actief burgerschap’, blijft de overheid maatschappelijke verantwoordelijkheid dragen om voor kwetsbare burgers te zorgen. Maar de kracht en inzet van burgers vormen wel het uitgangspunt, waarbij professionele dienstverleners en organisaties ondersteunen en aanvullen (Steyaert e.a. 2005). In die betekenis sluit actief burgerschap nauw aan bij empowerment.

Door het concept sociale inclusie te verbinden met burgerschap wordt dat op een specifieke manier ingevuld. Burgerschap omvat meer dan de klassieke indicatoren van sociale (on)gelijkheid zoals opleiding, werk en inkomen. Het gaat om daadwerkelijk ‘erbij horen’ en dat krijgt pas inhoud als het ook gepaard gaat met sociale participatie of kortweg ‘meedoen’. Dat kan op allerlei manieren gebeuren: door deelname aan sport of cultuur, het verrichten van vrijwilligerswerk of mantelzorg enzovoort.

Ook solidariteit is een kerngegeven voor een inclusieve samenleving. In de huidige pluriforme samenleving is dat niet evident. Verbindingen maken en herstellen tussen burgers met grote verscheidenheid in culturele en waardegebonden aspecten, staat vandaag dan ook op de voorgrond. Dit discours kent tevens een vertaling in methodieken en werkvormen: bijvoorbeeld in het project Bind-Kracht in Vlaanderen (Vansevenant e.a. 2008) of het *outreaching* werken (van Doorn e.a. 2008).

1.2. Vermaatschappelijking en kwartiermaken

‘Zich distantieren’ (Lott 2002) is nog steeds het dominante antwoord van mensen die ‘niet anders’ zijn tegenover mensen die ‘anders’ zijn. Daarom zijn vermaatschappelijking en kwartiermaken aan de orde.

Vermaatschappelijking kan niet alleen betekenen dat de zorg vanuit de voorzieningen zoveel mogelijk opnieuw in de samenleving gebracht wordt (extramuralisering). Zorg is een opdracht voor de samenleving als geheel en niet enkel voor de individuele kwetsbare persoon. Vermaatschappelijking betekent zowel zorg *in* als *door* de samenleving. Het leunt zodoende aan tegen het concept van actief burgerschap waarbij alle leden van de gemeenschap actor zijn in het vermaatschappelijkingsproces. Zelfzorg, mantelzorg en vrijwilligerswerk zijn daarvan bouwstenen.

Een empowerende samenleving dient ‘trek-kracht’ (*pull*) te ontwikkelen voor mensen die ‘anders’ zijn naast de *push* uit de reguliere voorzieningen. Er moet ruimte gemaakt worden voor mensen die anders zijn. Doortje Kal (2001) bepleit daartoe het ‘kwartiermaken’, het creëren van ‘gastvrije niches’, ontmoetingsplekken waar ‘de ander’ anders kan zijn. Kwartiermaken is belangrijk om net de valkuil te vermijden van een vermaatschappelijking die te zeer om aanpassing van de ‘vreemde ander’ gaat.

Vermaatschappelijking en kwartiermaken houden een sterk pleidooi in voor positieve ontmoeting en dialoog tussen (sub)culturen, tussen diverse groepen. Dat impliceert niet enkel het vreedzaam naast elkaar leven van verschillende individuen, groepen, culturen en subculturen (met mogelijke enclavevorming), maar ook het met elkaar samenleven. Dat is een cruciale taak van velen: de overheid, professionele organisaties, het brede middenveld of *civil society* en elke burger.

1.3. Eigen kracht en gedeelde verantwoordelijkheid

Het discours van empowerment gaat vaak over het concept ‘eigen kracht’. ‘Power’ in het concept empowerment wordt vertaald als ‘kracht’ en ‘macht’, wat samenhangt met de verschillende niveaus van empowerment. Dat multilevelkarakter is essentieel, want zeer vaak vertoont het empowermentdiscours een individuele vertekening (*bias*) (Peterson & Zimmerman, 2004; hoofdstuk 5).

Klassiek worden drie niveaus van empowerment onderscheiden: het individuele of psychologische niveau, het niveau van de organisatie en het niveau van de gemeenschap. Soms wordt ook expliciet het groepsniveau genoemd. Belangrijk is dat er naast een individuele, meer psychologische dimensie, steeds een collectieve sociaal-politieke dimensie is. Empowerment verbindt op interactieve wijze die niveaus: het gaat om het welzijn van personen of groepen in relatie met hun bredere sociale, politieke en ook ecologische omgeving.

Volgens Jacobs e.a. (2005) wordt het krachtconcept gebruikt voor het individuele en sociale niveau, het machtsconcept voor het bredere politiek-maatschappelijke niveau:

- Op individueel niveau gaat het om de kracht van binnenuit (*‘power from within’*) met onder meer het aanspreken van eigen kwaliteiten, het ontwikkelen van vaardigheden met toename van zelfbewustzijn, zelfvertrouwen enz.
- Op collectief vlak gaat het om het aanwenden van krachtbronnen in de eigen omgeving: sociale steun van familie, vrienden of buren. Dat wordt aangeduid als *‘power with’*, verwijzend ook naar de kracht van zelforganisatie en lotgenotencontact.
- Op het bredere politiek-maatschappelijk niveau gaat het om *‘macht’*. De twee voorgaande krachtdimensies dragen bij aan deze derde machtsvorm, geduid als *‘power to’*, de macht om veranderingen door te voeren zoals het veranderen van vooroordelen, betere toegankelijkheid van voorzieningen en hulpbronnen, beïnvloeden van wet- en regelgevingen.

We merken op dat deze terminologische classificatie niet dezelfde is als die uit hoofdstuk 5. Peeters benadrukt er vooral het onderscheid tussen *‘power’* (macht) als een (sociaal-) politiek en *‘strength’* (kracht of sterkte) als een individueel concept. Het gaat er in ieder geval om het multilevelkarakter van empowerment en het belang van een politiek niveau in de verf zetten.

Een valkuil van de focus op *‘eigen kracht’* is dat die al heel snel doorschiet naar eigen verantwoordelijkheid en zo naar *‘eigen schuld dikke bult’*, het gekende *‘blaming the victim’*. Dat staat haaks op de visie dat faciliterende maatregelen, in tegenstelling tot autoritaire maatregelen als dwang en controle, meer kansen inhouden voor empowerende processen (Adams 1996). Eigen kracht gaat bij empowerment hand in hand met gedeelde verantwoordelijkheid. Er is immers een duidelijk samenspel tussen factoren op micro-, meso- en macroniveau bij het ontstaan en bestendigen van sociale problemen zoals armoede, criminaliteit, intrafamiliaal geweld, discriminatie. Empowerment gaat daarbij uit van een systeemvisie op causaliteit (hoofdstuk 22): iedereen heeft steeds een (wederkerige) invloed op het gebeuren (continue feedback). Zo kan men nooit uitkomen bij *‘blaming the victim’*, maar ook niet alle schuld bij de samenleving leggen.

De focus ligt op het ombuigen van kwetsende interacties en verbroken verbindingen naar ondersteunende interacties en herstellende verbindingen die mensen en groepen, niet in het minst de meest kwetsbare, meer greep doen krijgen op hun eigen leven en omgeving. De hulpverlening vanuit het sociaal werk is alvast één context om dat te bewerkstelligen. Naast krachtgerichte hulpverlening zijn ook krachtgerichte organisaties en krachtgericht groepswerk van groot belang.

1.4. Empowerment als versterkingsproces met participatie als motor

Zoals gezegd (hoofdstuk 5) focust empowerment op positieve mogelijkheden: op gezondheid, welzijn, krachten en omgevingsinvloeden; niet op ziekte, problemen, risicofactoren en individualisering van problemen met risico van culpabilisering. Dat gebeurt

weliswaar vanuit een fundamentele erkenning van kwetsbaarheden, zowel op individueel, sociaal als maatschappelijk niveau. Empowerment wil de negatieve aspecten van een situatie verbeteren door positieve zaken te zoeken. Het is een positief en proactief model, in tegenstelling tot reactieve benaderingen als het ziekte- of deficitmodel. Het toegankelijk maken van hulp- en steunbronnen is een belangrijk aandachtspunt, en dat betreft zowel economische, sociale als culturele kapitaalvormen. Bottom-upbenaderingen zijn daarbij aangewezen.

In navolging van Zimmerman (2000) omschrijven we empowerment dan als volgt:

'Empowerment is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.' (Van Regenmortel 2002)

De procesgedachte staat centraal bij empowerment. En participatie vormt een kernaspect van dat versterkingsproces, een contextgebonden proces zonder einde (*'open-ended construct'*). Iedereen – individuen, groepen, gemeenschappen – kan steeds blijven groeien in zijn proces van empowerment, op eigen maat en ritme. Dat proces is contextbepaald, verschilt naargelang de persoon, de groep, de omgeving... en is ook tijd- en cultuurgebonden.

Empowerment verbindt in zijn praktijk verschillende ethische perspectieven: de individuele bestaansethiek die de mogelijkheid van elkeen op een uniek en betekenisvol leven erkent; de zorgethiek die vanuit een erkenning van fundamentele menselijke kwetsbaarheid een bijzondere verantwoordelijkheid voor het kwetsbare vooropstelt; de rechtenethiek die aan iedereen in onze samenleving, dus ook aan kwetsbare burgers, zowel burgerrechten als sociale grondrechten toekent. Empowerment is ethisch gegrond in waarden als sociale rechtvaardigheid, diversiteit, pluralisme, kansengelijkheid, democratie. Die geven oriëntatie aan beoogde sociale veranderingen, maar geven ook grenzen aan. Zo mag het empowerment van een individu, groep of systeem niet indruisen tegen het empowerment van andere individuen, groepen of systemen. Het versterken van een bepaalde groep die zelf pleit voor segregatie, voor kansenongelijkheid past dus niet in het empowermentkader. Empowerment streeft immers, vanuit een positief machtsbegrip, naar win-winsituaties, naar synergieën: één plus één is drie.

1.5. Empowerment en meervoudige kwetsbaarheid

Het is een misvatting dat empowerment en kwetsbaarheid tegenover elkaar staan, terwijl ze net inherent verweven zijn. Empowerment is pas nastrevenswaardig als het wordt ingebed in een theorie over kwetsbaarheid (Baart in Paes 2009). Empowerment geeft

ruime erkenning aan de individuele kwetsbaarheid, maar gaat ze niet individualiseren door erop te wijzen dat kwetsingen gebeuren in de interactie tussen personen of groepen (sociale kwetsbaarheid) en door verstoorde communicaties met maatschappelijke instellingen (maatschappelijke kwetsbaarheid).

Empowerment wil die kwetsbaarheden leren zien en begrijpen vanuit het perspectief van de betrokkenen zelf, het ‘insidersperspectief’, en hecht dan ook grote waarde aan ervaringskennis en -deskundigheid. Die begrippen duiken op in de jaren 1990, in Vlaanderen bijvoorbeeld in de context van armoedebestrijding, in Nederland binnen de geestelijke gezondheidszorg. Het besef van deskundigheid is een sterke bron van empowerment voor de betrokkenen. Maar er is meer: door het insidersperspectief verbeterd ook de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening en vermindert de afhankelijke opstelling van hulpvragers (Knooren & van Haaster 2008).

In haar proefschrift stelt Lepianka (2007) dat mensen die meer persoonlijk contact of ‘exposure’ hebben met mensen in armoede, en zo meer insiderskennis, eerder structurele verklaringen geven aan armoede. Wanneer ‘outsiders’ meer zicht krijgen op de leef- en betekeniswereld, ontstaat er meer begrip en positieve beeldvorming.

2. Krachtgerichte zorg en sociaal kapitaal

Hoger werd gesteld dat in het werken aan ‘sociaal kapitaal’ de belangrijkste bijdrage ligt van het sociaal werk aan DO (hoofdstuk 5). Daarbij worden de aspecten van *bonding*, *bridging* en *linking* genoemd als drie stappen in het ontwikkelen van sociaal kapitaal (Mathbor 2007). Dat inzicht is van grote waarde voor zowel de preventie als de aanpak van sociale problemen zoals thuisloosheid (Van Regenmortel e.a. 2006). Het gehanteerde empowermentkader heeft daarbij wel degelijk gevolgen voor het sociaal werk. Het versterkend en verbindend werken komen, als intrinsiek met elkaar verknoopt, voorop te staan: het appelleren op de veerkracht van de betrokkene en de omgeving, samen met het creëren van verbindingen met het eigen netwerk en andere contexten. De drie aspecten van sociaal kapitaal spelen daarbij een rol zowel voor cliënten als voor de hulpverleningsorganisaties zelf.

We noemen een empowerende hulpverlening ‘krachtgerichte zorg’. De centrale betrachting daarvan is dat mensen (weer) greep krijgen op hun eigen leven en hun omgeving zodat er weer aansluiting is met zichzelf en anderen, de nabije omgeving en samenleving. Op die manier kan op maat van de betrokkene volwaardig worden deelgenomen aan de samenleving. Op maat werken en geëigende krachtgerichte methodieken zijn hierbij aan de orde, zoals maatzorg, basisschakels, eigenkrachtconferenties.

Een krachtgerichte zorg gaat uit van twee basispremissen: een positieve basishouding (presentie, respect, partnerschap) en passende participatie. Het fundament van een

krachtgerichte zorg is de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener zonder dat als doel van de hulpverlening te stellen. Hulpverlening stopt immers niet bij een hechte band tussen hulpvrager en hulpverlener en onderscheidt zich zo ook van een vriendschapsrelatie. Vanuit een warme, positieve of zelfs vertrouwensband (*bonding*) kan de hulpvrager stappen zetten om verbindingen te herstellen in de eigen omgeving (*bonding*) en/of met de bredere samenleving en maatschappelijke instanties (*bridging*).

Krachtgerichte zorg vraagt daartoe ook om krachtgerichte organisaties. Die stimuleren het empowerment van hun medewerkers maar zorgen ook voor de nodige netwerken met andere organisaties, ook buiten de eigen sector en discipline (*bridging*) en met overheden (*linking*) (zie ook Maton 2008). Ook samenwerking met doelgroeporganisaties, het inschakelen van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zijn bij krachtgerichte zorg aan de orde.

Een krachtgerichte zorg streeft steeds naar de minst ingrijpende zorg die zoveel mogelijk aansluit bij de sociale steunsystemen van de betrokken hulpvrager. Het herstellen of uitbreiden van sociale netwerken is dan ook een belangrijk gegeven. Sociaal kapitaal speelt een aanzienlijke rol bij de opbouw van veerkracht, een belangrijke conditie van empowerment: een krachtgerichte hulpverlening appelleert op de veerkracht van de betrokken personen, groepen, organisaties, buurten, gemeenschappen ...

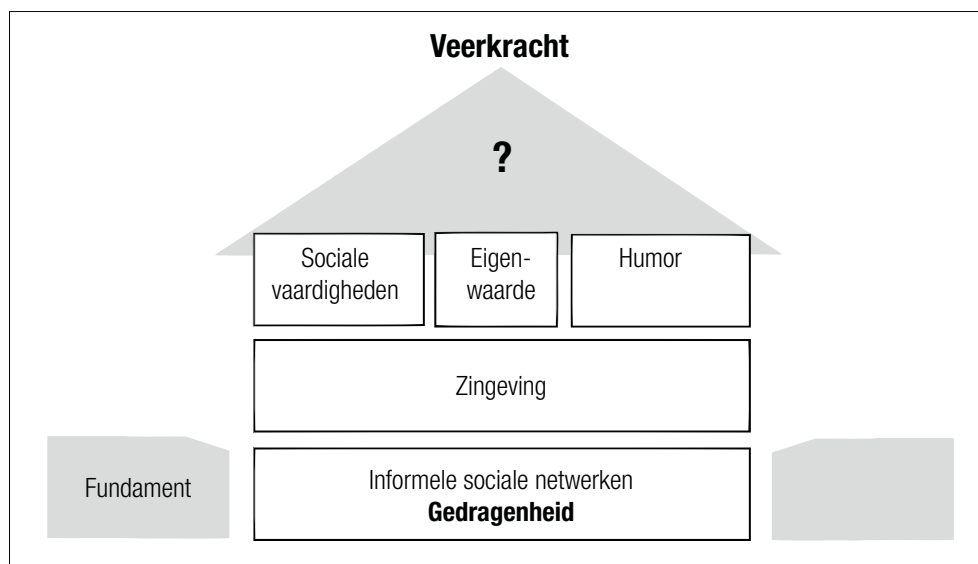
3. Veerkracht en sociaal kapitaal

Veerkracht is een belangrijk algemeen systeemkenmerk (hoofdstuk 5). Hier gaan we nader in op het veerkrachtconcept met *roots* in de psychologische wetenschappen. Peetvader is Norman Garmezy met zijn studie naar de ontwikkeling van psychopathologie bij kinderen 'at risk' (Van Regenmortel 2002). Een andere autoriteit is de Franse psychiater Boris Cyrulnik (2000) die '*le ressort intime*' als sprekend synoniem voor het concept van veerkracht hanteert.

3.1. Gedragenheid

Het veerkrachtconcept wordt vaak voorgesteld en verduidelijkt aan de hand van het beeld van een huis met verschillende verdiepingen en kamers die met elkaar verbonden zijn. Jan Van Gils heeft het 'veerkrachthuis' in Vlaanderen bekend gemaakt (figuur 8.1). Hij onderscheidt vijf gebieden waarbinnen aan de bevordering van veerkracht gewerkt kan worden: informele sociale netwerken van steun met centraal het zich onvoorwaardelijk gedragen weten als persoon; ontdekken van zingeving; sociale en probleemoplossende vaardigheden; zelfwaarde; gevoel voor humor. Aspecten die ook nog genoemd worden zijn bijvoorbeeld het natuur- of schoonheidsgevoel.

Figuur 8.1. Het veerkrachthuis (J. Van Gils, 1999, *Veerkracht. Een visie op mensen en hun ontwikkelingsmogelijkheden*, niet gepubliceerd)



Informele netwerken van sociale ondersteuning worden dus als basis voor de opbouw van veerkracht gezien. Dat zijn in de eerste plaats gezinnen, buurten, de grote familie, de peer group. Centraal staat het ‘zich gedragen weten’, dat een sterk onvoorwaardelijk karakter heeft: men wordt gedragen zoals men is. Dat houdt een fundamenteel respect in voor de persoon, maar betekent geen onvoorwaardelijke acceptatie van zijn gedrag – wat eerder een vorm van totale ongeïnteresseerdheid is.

Het zich gedragen weten vindt in eerste instantie plaats in het gezin: ‘oer’-gedragenheid. Een ‘bredere’ gedragenheid kan zich verder ook ontwikkelen bij andere intieme relaties. Een rode draad in de literatuur is dat de veerkracht van een individu sterk beïnvloed wordt door zijn patroon van relaties met andere mensen, waarbij het belang van hechte relaties sterk benadrukt wordt (o.a. Fraser e.a. 1999). Eén steunende zorgdragende volwassene heeft reeds een beschermende waarde. Deze relatie kan zich binnen het gezin bevinden: moeder, vader, oudere zus of broer; maar evenzeer in de bredere familie: bijvoorbeeld grootouder, oom of tante; of de externe omgeving: bijvoorbeeld buur, leerkracht.

Naast het belang van een steunende ouder, moeder en/of vader, zijn er ook belangrijke invloeden buiten het gezin: steunende relaties en positieve rolmodellen, de zogenaamde ‘*mentoring factor*’ (Brown 2004). Cruciaal is dat die vooral positieve ervaringen kunnen toevoegen die mogelijk de balans positief doen doorwegen. Vaak is er immers een teveel aan negatieve ervaringen. Die mentors, zoals een vriend of een leerkracht, kunnen optreden als surrogaatouder. Dat hoeven niet steeds langdurige warme contacten te zijn. Het geloof in een betere toekomst, een focus op potenties, het niet opgeven en blijven

geloven in de persoon zijn cruciale aspecten. Ook positieve rolmodellen die aangeven dat het anders en beter kan, inspireren de veerkracht door woord en/of daad.

Door externe positieve banden kunnen kinderen positieve gevoelens ervaren die men in het eigen gezin mogelijk niet kent, zoals erkenning en plezier. Dat biedt belangrijke aanknopingspunten voor onder meer begeleiding, hulpverlening en preventiesporen.

3.2. Een sociaal-psychologisch concept

Veerkracht wordt omschreven als ‘het vermogen van een persoon of systeem (groep, gemeenschap) om een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen en dit op een sociaal aanvaardbare wijze’ (Vanistendael in Driessens & Van Regenmortel 2006:115). Twee aspecten staan daarin centraal: positieve aanpassing en hoge risico’s. Veerkracht steunt daarbij op de eigen krachten van mensen en op de trots van de overwinnaar (*survivor’s pride*). Veerkracht is evenwel geen vrijbrief voor een gelukkig leven.

Veerkracht, dat we ook ‘psychologisch kapitaal’ noemen, moet opgebouwd worden en accumuleert met verloop van tijd. Het psychologisch kapitaalconcept expliciteert de krachtgerichte psychologische kijk die vervat zit in het empowermentparadigma. Deze kijk kadert binnen een meer algemene tendens binnen de psychologie: de ‘positieve psychologie’, aangevoerd door Seligman (2002). Deze wetenschap houdt zich niet zozeer bezig met hoe problemen of ziekten opgelost of genezen worden, maar wel met hoe welzijn of gezondheid bevorderd kunnen worden met het oog op het bereiken van een hogere levenskwaliteit. Positieve psychologie legt mechanismen bloot waardoor psychologisch weerstandsvermogen opgebouwd kan worden. Dat biedt een buffer wanneer mensen met moeilijke levensomstandigheden geconfronteerd worden.

We beschouwen veerkracht niet als een statisch persoonlijkheidskenmerk (*trait*), maar als een dynamisch contextbepaald construct (*state*). Veerkracht wordt opgebouwd in continue interactie met de omgeving en kan als een ‘sociaal-psychologisch’ concept opgevat worden. Het gaat om een geheel van sociale en intrapsychische processen die plaats vinden doorheen de tijd, op voorwaarde van ‘gelukkige’ combinaties van kenmerken van het kind, het gezin, de sociale en culturele omgeving (Fonagy e.a. in Vanhee 2007). Dat alles vraagt om een meer systemische, transactionele en ecologische visie op veerkracht als construct. Zo wordt het klassieke deterministische denken vermeden en tevens benadrukt dat de omgeving wel degelijk een belangrijke verantwoordelijkheid heeft bij de opbouw van veerkracht.

3.3. Bouwstenen van veerkracht

Naast een zicht op risicofactoren zoals leven in armoede, alcoholisme of psychiatrische problematiek bij ouders, chronische familiale spanningen, focust de veerkrachtliteratuur

sterk op beschermende factoren. Die worden net als bij stressonderzoek veelal ingedeeld in volgende triade: (1) positieve persoonlijkheidskenmerken: onder meer positieve gevoedsingesteldheid, hoog zelfwaardegevoel, cognitieve vaardigheden, interne beheersingsoriëntatie, intelligentie; (2) een steunend gezinsmilieu: bijvoorbeeld warmte van een ouder, gezinscohesie; (3) externe ondersteuningssystemen: bijvoorbeeld een aanmoedigende schoolomgeving, een bezorgde leraar, een zorgende institutie. In de laatste cluster horen ook factoren met betrekking tot de ruimere sociale context, zoals finances, huisvesting, ondersteuning door de sociale leefomgeving of buurt, toegang tot maatschappelijke voorzieningen (Vanhee 2007).

We schetsen een aantal voorbeelden van bouwstenen van veerkracht die in een hulpverleningscontext belangrijk zijn en mogelijkheden bieden (Van Regenmortel 2009b). We focussen daarbij op mensen in armoede.

- *Veilige gehechtheid*

De hechtingstheorie neemt een belangrijke plaats in bij veerkracht: een veilige binding van het kind wordt als bron van innerlijke kracht gezien. Mensen in armoede zijn vaak onveilig gehecht of ze worden dat in de loop van hun leven (Geenen 2007). Die onveilige gehechtheid verklaart het patroon van ‘aantrekken-afstoten’: de angst om duurzame relaties aan te gaan of voor verstikkende relaties. De omgeving kan daarop een antwoord bieden via de uitbreiding van warme steunende en betrouwbare relaties.

- *Geen internalisering van de uitsluiting met opname van de slachtofferrol*

De verinnerlijking van de machteloosheid en uitsluiting of ‘*surplus powerlessness*’ (Lerner 1979) is een belangrijk psychologisch mechanisme dat onder meer de armoedecirkel en intergenerationele overdracht mee bepaalt. Gevolgen zijn immers passiviteit: ‘het heeft immers toch allemaal geen zin’ en lage zelfwaardering: ‘het is allemaal mijn schuld, ik kan niets’. Veerkrachtige personen nemen geen slachtofferrol op (Rubin 2003). Meer nog, veelal willen ze hun eigen ervaringen gebruiken om anderen te helpen. Ze hebben de behoefte zich nuttig te voelen en weigeren de ondergeschikte positie in te nemen die hen door de maatschappij opgelegd wordt.

- *Recht op en kracht van het geven*

In de context van zelfhulpgroepen spreekt men van het ‘helper-therapieprincipe’: men helpt zichzelf door anderen te helpen (*‘power of giving’*) (Riessman 1965). De ervaring van het kunnen geven is daarin belangrijk. Het recht op geven is een bouwsteen van veerkracht. Veerkrachtige personen zijn sterk in het geven aan anderen: ze kunnen goed luisteren, zijn empathisch, voelen zich verantwoordelijk. Dat geeft betekenis aan hun leven, geeft zin aan hun lijden, maar tegelijkertijd werkt het mee aan hun herstelproces. Niet zelden is die missie voor personen in armoede een belangrijke motivatie om een opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale

uitsluiting te volgen of zich aan te sluiten bij een vereniging waar armen het woord nemen .

Deze kracht houdt echter ook een risico in: men mag zich niet verliezen in het geven. Veerkrachtige personen moeten ook voor zichzelf zorgen en zich niet volledig weggeven. Belangrijk is dat de omgeving open staat voor dit geven en kunnen ontvangen, maar anderzijds ook de balans van geven en nemen mee in evenwicht houdt.

- *Behoud en/of herstel van zelfrespect door positieve identiteitsvorming*
 Waar de slachtofferrol niet wordt opgenomen ontstaat ruimte om een positieve identiteit op te bouwen. Dat is belangrijk voor het behoud of herstel van zelfrespect, een bouwsteen voor veerkracht. Maatschappelijk kwetsbare personen krijgen veelal een negatieve identiteit toebedeeld: ze zijn gekend door wat ze niet weten, niet kennen, niet doen. De opbouw van een positieve identiteit gebeurt door onder meer talenten te ontwikkelen, bijvoorbeeld op creatief vlak, sport of intellectueel gebied. Zo worden ook fantasie en artistieke expressie als belangrijke bronnen van veerkracht erkend. Ook vrijwilligerswerk kan een belangrijke rol spelen.
- *Inzicht in en omgaan met de ‘tweede klap’*
 Volgens Boris Cyrulnik (2002) zijn er voor een trauma twee klappen nodig en de tweede heeft te maken met het beeld dat men zich van de eerste vormt. Personen in armoede krijgen veel te maken met die ‘tweede klap’. Niet het gebrek aan materiële middelen, maar vooral de afwijzing door de omgeving, de vernedering en het gebrek aan waardering zijn traumatisch. Dat inzicht en de manier waarop de betrokkene ermee omgaat, bepalen mee zijn veerkracht. Dat wijst op de mogelijkheden van contact – elk contact kan versterkend werken – maar tezelfdertijd ook op het risico daarvan. ‘Voeg geen kwetsing toe’ is dan ook de centrale boodschap voor elk contact in de hulpverlening en in de samenleving.
- *Een meer constructief perspectief op het verleden*
 Vele personen in armoede zitten vast in een negatief perspectief: een rigide kijk op het verleden heeft implicaties voor het heden en belemmert een meer positief perspectief op de toekomst, fnuikt hun hoop. De reële feiten kan men niet veranderen, maar men kan wel de perceptie erop wijzigen. Het levensverhaal biedt heel wat mogelijkheden om dergelijke kijkwijzigingen op gang te brengen. Dat kan door negatieve aspecten slechts druppelsgewijs aan bod te laten komen en naast de negatieve zaken op zoek te gaan naar positieve aspecten. Het opnieuw vertellen van een pijnlijk verhaal kan zo doende heilzaam zijn. Het biedt ook de mogelijkheid om het verhaal tot een coherent geheel te laten groeien, waardoor ook de verscheurde persoon één geheel wordt. Het delen van een verhaal schept tevens een band tussen verteller en luisteraar.

- *Afstand nemen - ‘detachment’*

In sommige situaties blijkt afstand nemen van het oorspronkelijke milieu een goede veerkrachtstrategie te zijn. Uit levensverhalen van sommige kinderen blijkt dat ze zich niet thuis voelen in hun eigen gezin, dat ze er niet bij horen of nauwelijks meetellen. Het veerkrachtige kind maakt zich dan actief los door zich juist niet te identificeren met het gezin en zijn gewoonten. Dat kan zowel letterlijk als figuurlijk. Een manier van afstand nemen is zich bezig houden met een bepaalde activiteit of onderwerp dat totaal geen verband houdt met de familieambities: bijvoorbeeld boeken lezen in een gezin waar niemand leest, een instrument bespelen, zich wenden tot religie enzovoort. Dat brengt isolement mee, maar biedt tegelijkertijd meer kansen op autonomie en zelfbewustheid, op alternatieve toekomstmogelijkheden.

- *Adopteerbaarheid: openstaan voor en opsporen van ‘surrogaatouders’*

Liliane Rubin (2003) stelt vast dat veerkrachtige kinderen zeer handig zijn om alternatieve hulpbronnen te vinden en aan te boren. Bijna altijd speelt een vervanger, een mentor, een voorbeeld, een vriend of vriendin een belangrijke rol in het leven van het kind: iemand die de eenzaamheid verzacht, het perspectief biedt van een ander leven, van een andere manier van zijn. Dat kan zowel een bestaande figuur zijn als iemand die alleen in de fantasie bestaat: een knuffelbeest dat menselijke eigenschappen krijgt toebedeeld, een fantasiekameraad of een denkbeeldige ‘goede’ ouder tot wie het kind zich wendt voor warmte en troost. We noemen dat ‘adopteerbaarheid’: het vermogen anderen aan te trekken die, op diverse momenten in het leven, als mentors en plaatsvervangers het pad verlichten en de leemten vullen die het verleden achtergelaten heeft.

Uit dat alles blijkt, zoals bij empowerment, dat het een grote valkuil is om veerkracht als een individueel kenmerk te zien en deterministisch te interpreteren. Veerkracht wordt opgebouwd in nauwe interactie met de omgeving en is dus in zekere mate van die omgeving afhankelijk. Die omgeving heeft daarom een belangrijke verantwoordelijkheid in de opbouw van veerkracht. Om kansen te bieden op positieve identiteitsvorming en rolverwerving, om de ‘tweede klap’ te vermijden, om warme plekken, groepen en steunfiguren te creëren of om mogelijkheden te scheppen tot ‘geven’.

4. Gemeenschapsvorming en sociale actie voor een veerkrachtige samenleving

Kritische bewustwording is een essentieel aspect van empowerment en vormt de brug naar participatie en sociale actie. Empowerment zet aan tot een ruimer handelingsvermogen zowel op individueel als collectief vlak, waarbij elke partij als een gelijkwaardige

partner gezien wordt: wederkerige relaties zijn aan de orde. Vanuit dat ‘acterschap’ kan iedere persoon, groep of organisatie op eigen maat meewerken aan de bestrijding van onderdrukkende praktijken en meebouwen aan een inclusieve samenleving. Samen bouwen, investeren in duurzame banden en gemeenschapsvorming zijn essentiële ingrediënten van een veerkrachtige samenleving. Sociaal werk kan daar een belangrijke bijdrage toe leveren.

We noemden eerder de drie aspecten van sociaal kapitaal. In bovenstaande bespreking van de bouwstenen van veerkracht in het kader van hulpverlening lag een sterke klemtoon op *bonding*. We staan daarom nog even stil bij manieren waarop hulpverlening verbindingen met de bredere samenleving (*bridging* en *linking*) kan leggen, en gebruiken daarvoor enkele concrete praktijkvoorbeelden uit dit boek.

Om te beginnen is er de bijdrage van Jan Brodala over budgethulpverlening vanuit een empowermentbenadering (hoofdstuk 11). Daarin komen de drie aspecten aan bod. In het bijzonder wordt het belang van krachtgericht groepswork benadrukt als manier om mensen vanuit een vertrouwde context wegen aan te reiken naar het aanknopen met de samenleving (van *bonding* naar *bridging*). Eenzelfde beweging zien we in de casus van Xin (verhaal 7) uit het Antwerpse project Modem dat de basisschakelmethode hanteert (Baert & Droogmans 2010). Laagdrempelige opvang en de mogelijkheid tot contact en activiteiten met gelijken (*bonding*) vormen het uitgangspunt om via de netwerking tussen organisaties aan gemarginaliseerde mensen kansen te bieden op een plek in de samenleving (*bridging*). Verbindende netwerken en solidariteit tussen mensen in armoede kunnen zelfs tussen Noord en Zuid, getuige het verhaal over de band tussen de vrouwen van Wonen en Werken in Leuven en vrouwen in Mali (verhaal 6).

Ook de *linking* met overheden kan verschillende dimensies aannemen. Zo is er het kleinschalige netwerk rond de pastorietaan in Malle dat gesteund wordt door de lokale overheid (verhaal 3), en bieden ook de lokale sociale beleidsplannen mogelijkheden voor een versterkte netwerking en samenwerking tussen organisaties (*bridging*) en met overheden (*linking*) (hoofdstuk 16). Verbinding maakt organisaties ook sterker om het beleid effectief te kunnen beïnvloeden zoals het project Energie en Armoede laat zien (verhaal 4): mensen met problemen rond energie kunnen zich via het opbouwwerk organiseren en door netwerking met grotere sociale organisaties vergroten zij het draagvlak voor hun eisen naar de overheid. Verenigingen waar armen het woord nemen vormen zelf een netwerk van meer dan veertig organisaties (verhaal 5), dat op zijn beurt, samen met de organisaties van andere minderheden, een sociale partner wordt binnen VODO (verhaal 1).

Het sociaal werk is vandaag sterk geïnstitutionaliseerd. Des te meer is het zelf aan empowerment toe, en moet het zich bewust worden waar het voor staat. Een kleine organisatie als de Wroeter (verhaal 2) die in haar missie duidelijk kiest voor een rechtvaardige en duurzame samenleving helpt daarbij de weg te wijzen. Maar met dat alles staan we maar aan het begin van de weg naar... een veerkrachtige samenleving die samenwerkt om de levenskwaliteit van burgers en van omgevingen, te behouden en te verhogen.

Het is een creatieve omgeving die inspeelt op capaciteiten, ruimte laat voor autonomie, samenwerkingsverbanden stimuleert maar ook ondersteuning biedt waar nodig. Een veerkrachtige samenleving bestrijdt de structurele mechanismen van sociale ongelijkheid en uitsluiting, staat open voor diversiteit en zoekt naar een evenwichtige balans tussen zelfzorg en verzorging.